

DAFTAR ISI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....	i
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BABI PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Kegunaan Penelitian	7
1. Aspek Teoritis	7
2. Aspek Praktis.....	7
F. Kerangka Pemikiran.....	7
G. Hipotesis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Tinjaun Pustaka tentang Administrasi	13
1. Pengertian Administrasi	13
2. Ciri-ciri Administrasi	14
3. Prinsip-prinsip Administrasi	14
4. Fungsi-fungsi Administrasi	17
B. Tinjaun Pustaka tentang Administrasi Negara	18

1. Pengertian Administrasi Negara.....	18
C. Pimpinan	18
1. Pengertian Pimpinan	18
2. Ciri-ciri Pimpinan.....	19
D. Pengawasan Sebagai Salah Satu Fungsi Administrasi.....	20
E. Tinjauan Pustaka tentang Pengawasan	24
1. Pengertian Pengawasan	24
2. Tipe-tipe Pengawasan	25
3. Prinsip-prinsip Pengawassan.....	26
4. Tujuan dan Maksud Pengawasan	27
5. Alasan dilakukan Pengawasan	28
6. Langkah-langkah dalam Proses Pengawasan.....	29
7. Dimensi dan Indikator Pengawasan	29
F. Tinajuan Pustaka tentang Kualitas Pelayanan	30
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	30
2. Asas-asas Pelayanan Publik	31
3. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	32
4. Fungsi Kualitas Pelayanan	35
5. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	35
G. Hubungan antara Pengawasan terhadap Kualitas Pelayanan	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN **38**

A. Metode Penelitian	38
B. Populasi dan Sample	38

1. Populasi	38
2. Sample.....	40
C. Jenis Data	41
D. Variable Penelitian.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Teknik Pengolahan Data	46
1. Uji Validitas	48
2. Uji Reliabilitas	50
G. Analisis Data	51
1. Analisis Regresi Ganda	51
2. Analisis Koefisien Determinasi.....	53
3. Uji Hipotesis.....	54
H. Jadwal dan Tempat Penelitian	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT) Kota Tasikmalaya.....	60
1. Sejarah Terbentuknya Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu kota Tasikmalaya (BPMPPPT) Kota Tasikmalaya	60
2. Tugas dan Fungsi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT) Kota Tasikmalaya	60
3. Visi dan Misi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT) Kota Tasikmalaya	62
4. Motto Dan Maklumat Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT) Kota Tasikmalaya	62

5. Pengendalian Penanaman Modal	63
6. Struktur Organisasi.....	65
7. Deskripsi Struktur Organisasi	67
8. Gambaran Pegawai Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BMPPT) Kota Tasikamaya	79
B. Pembahasan	81
1. Pengawasan Pimpinan di Kantor Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BMPPT) Tasikmalaya	88
2. Kualitas Pelayanan Perizinan di Kantor BadanP enanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BMPPT) Tasikmalaya.....	102
3. Uji Coba Instrumen Penelitian.....	123
4. Analisis Data Hasil Penelitian.....	126
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	135
B. Saran.....	137
DAFTAR PUSTAKA.....	139
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR TABEL	

	Hal
Tabel 1.1 Target Dan Realisasi Pada Sektor Pelayanan Tahun 2009-2013.....	4
Tabel 1.2 Rekapitulasi Kehadiran Pegawai Kantor BMPPT Kota Tasikmalaya Tahun 2014.....	5
Tabel 3.1 Jumlah Populasi di Kantor BMPPT Kota Tasikmalaya	39
Tabel 3.2 Jumlah Sampel di Kantor BMPPT Kota.....	41

Tabel 3.3 Operasionan Variabel Pengawasan (X)	43
Tabel 3.4 Operasionan Variabel Kualitas Pelayanan (Y)	44
Tabel 3.5 Bobot Nilai dalam Skala Likert	47
Tabel 3.6 Pedoman Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi	54
Tabel 3.7 Tahapan Penelitian Penelitian.....	59
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai di Lingkungan kantor BPMPT	79
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Kelompok Jabatan.....	79
Tabel 4.3 Pegawai Berdasarkan Pangkat/Golongan	80
Tabel 4.4 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan	80
Tabel 4.5 Jenis Sarana.....	81
Tabel 4.6 Hasil Analisis Setiap Dimensi Variabel Pengawasan.....	84
Tabel 4.7 Hasil Analisis Variabel Kualitas Pelayanan	87
Tabel 4.8 Pimpinan Menetapkan Target Sesuai dengan Harapan	89
Tabel 4.9 Pimpinan Melakukan Perbandingan Hasil Pekerjaan Pegawai	89
Tabel 4.10 Pimpinan Memeriksa Hasil Pekerjaan Sesuai Standar yang Telah Ditetapkan	90
Tabel 4.11 Bobot Dimensi Standar.....	91
Tabel 4.12 Melakukan Pekerjaan Secara Berulang-ulang	93
Tabel 4.13 Pimpinan Meninjau Pekerjaan	94
Tabel 4.14 Bobot Dimensi Pengukuran	95
Tabel 4.15 Membandingkan Hasil Pekerjaan Pegawai.....	96
Tabel 4.16 Menetapkan Hasil Pekerjaan Pegawai yang Lebih Tinggi	97
Tabel 4.17 Bobot Dimensi Membandingkan	98
Tabel 4.18 Pemimpin Melakukan Tindakan atau Koreksi.....	100
Tabel 4.19 Bobot Melakukan Tindakan.....	101

Tabel 4.20 Memberikan Fasilitas Fisik.....	102
Tabel 4.21 Menyediakan Perlengkapan yang Memadai	103
Tabel 4.22 Menyediakan Sarana Komunikasi yang Efektif	104
Tabel 4.23 Bobot Dimensi Bukti Langsung	105
Tabel 4.24 Pelayanan yang diberikan Kepada Pelanggan Memuaskan.....	107
Tabel 4.25 Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan Janji.....	107
Tabel 4.26 Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan SOP	108
Tabel 4.27 Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan Syarat	108
Tabel 4.28 Pelayanan yang Mempunyai Kejelasan	109
Tabel 4.29 Pelayanan yang diberikan Sesuai dengan Tanggung jawab	110
Tabel 4.30 Bobot Dimensi Keandalan	111
Tabel 4.31 Melakukan Pelayanan Secara Tanggap	113
Tabel 4.32 Pelayanan dilakukan Secara Cepat dan Tepat	114
Tabel 4.33 Bobot Dimensi Daya Tanggap.....	115
Tabel 4.34 Sesuai dengan Kemampuan dan Ramah terhadap Pelanggan	116
Tabel 4.35 Bobot Dimensi Jaminan.....	117
Tabel 4.36 Melakukan Komunikasi yang Baik.....	119
Tabel 4.37 Dalam Memberikan Pelayanan dengan Keterampilan.....	119
Tabel 4.38 Dalam memberikan Pelayanan didasari dengan Kecermatan.....	120
Tabel 4.39 Menunjukkan Sikap yang Mampu Menumbuhkan Kepercayaan..	121
Tabel 4.40 Bobot Dimensi Empati.....	122
Tabel 4.41 Hasil Uji Validitas Instrumen pada Kedua Variabel	125
Tabel 4.42 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	126
Tabel 4.43 Hasil Analisis Regresi Linier Ganda	127
Tabel 4.44 Hasil Analisis Koefisien Determinasi pada SPSS 20	128

Tabel 4.45 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... 129

Tabel 4.46 Hasil Perhitungan F 133



DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1 Skema Kerangka Pemikiran.....	11
Gambar 2.2 Lima Fungsi Administrasi.....	17
Gambar 2.3 Tipe Pengawasan.....	26
Gambar 3.1 Garis Kontinum.....	47
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor BPMPP Kota Tasikamalaya	66
Gambar 4.1 Kontinum Pelaksanaan Pengawasan Pimpinan.....	82
Gambar 4.2 Kontinum Variabel Pengawasan Pimpinan.....	83
Gambar 4.3 Kontinum Keseluruhan Variabel Kualitas Pelayanan.....	85
Gambar 4.4 Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan Perizinan.....	86
Gambar 4.5 Skor Interval Menetapkan Standar.....	92
Gambar 4.6 Skor Interval Pengukuran.....	95
Gambar 4.7 Skor Interval Membandingkan.....	99
Gambar 4.8 Skor Interval Melakukan Tindakan.....	101
Gambar 4.9 Skor Interval Bukti Langsung	106
Gambar 4.10 Skor Interval Keandalan.....	112
Gambar 4.11 Skor Interval Daya Tanggap.....	115
Gambar 4.12 Skor Interval Jaminan	118
Gambar 4.13 Skor Interval Empati	123

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Keputusan Dekan (Skripsi)

Surat Permohonan Izin ke Kantor Kesbang

Surat Permohonan Izin ke Kantor BPMPPPT

Surat Rekomendasi Penelitian dari Kesbang

Surat Izin Penelitian dari BPMPPPT

Rekapitulasi Kehadiran Pegawai

Daftar Hadir Apel Pagi

Lembar Konsultasi Bimbingan Skripsi

Permohonan Pegisian Angket / Kuesioner

Titik Presentase Distribusi t ($df = 1-40$)

Nilai Kritis "r" Product Moment

F Tabel

